



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

**SISTEM DIGITAL MARKETING PADA PENERBIT DAN
TOKO BUKU ZANAFANAM PEKANBARU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Tugas Akademik dan
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh :

ANJELINA

NIM : 01870224399

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

Nama : ANJELINA

NIM : 01870224399

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jurusan : D3 Manajemen Perusahaan

Judul : **SISTEM STRATEGI DIGITAL MARKETING PADA PENERBIT & TOKO BUKU**

ZANAF A PANAM PEKANBARU

Setelah kami teliti memberikan bimbingan sebagaimana mestinya, maka kami berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat :

DI SETUJUI OLEH

PEMBIMBING 1

ms. Lutfiah
21/4/21


Muhammad Rachmadi, SE. MM
NIK. 130 717 111

MENGETAHUI

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Drs. H. Muh. Said HM. M. Ag. MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan

D3 Manajemen Perusahaan



Qomariah Lahamid
NIP. 19750704 200710 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Nama : ANJELINA
Nim : 01870224399
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan
Judul Skripsi : **SISTEM DIGITAL MARKETING PADA PENERBIT
DAN TOKO BUKU ZANAFAN PANAM PEKANBARU**
Hari/Tgl Ujian : Senin, 28 Juni 2021

Panitia Penguji:

Ketua



H. Qomariah Lahamid, SE. M.Si
NIP. 19750704 200710 2 001

Anggota

Penguji I



Nurrahmi Hayani, SE. MBA
NIP. 19830324 201503 2 003

Penguji II



Zulhaida, SE. MM
NIP. 19741204 201411 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT. yang selalu senantiasa dalam lindungannya, Allah Maha pengasih lagi Maha pemurah kepada hambanya. Shalawat serta salam kepada Baginda Nabi besar Muhammad SAW. Semoga syafa'at beliau selalu menyertaiku di dunia dan di akhirat, Aamiin.

Pada kesempatan kali ini, penulis menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Sistem Strategi Digital Marketing Pada Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru”**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat persyaratan kelulusan program Studi Diploma 3 (D3) pada Jurusan Manajemen Perusahaan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan tugas akhir ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Menyadari penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Allah SWT memiliki keluarga seperti saat sekarang. Keluarga tercinta penulis, Bapak, Ibu, dan adik-adik yang selalu mencurahkan Do'a, nasihat, motivasi, kasih sayang dan harapan serta dukungan moril dan materil kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, S.E., M.M sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Hj. Qomariah Lahamid, SE, M.SI selaku Ketua Jurusan D3 Manajemen perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Abdiana Illosa S.Ap., MPA selaku Sekretaris Jurusan D3 Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Rahmadi, S.E., M.M selaku pembimbing saya dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Fitri Hidayati, S.E., M.M selaku pembimbing akademik saya.
8. Dosen-dosen program studi D3 Manajemen Perusahaan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Pimpinan dan segenap karyawan Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam pekanbaru yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis sudah berusaha semaksimal mungkin agar dapat menyelesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi penulis menyadari laporan ini masih banyak kelemahan dan kekurangan dari Laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu kritik maupun saran sangat penulis harapkan demi kemajuan kita bersama. Semoga karya tulis ini menjadi sesuatu yang berarti dan bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 12 April 2021

Penyusun,

Anjelina

NIM : 01870224399

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN 1.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.2 Visi dan Misi Toko Buku Zanafra.....	14
2.3 Struktur Organisasi	14
2.4 Tempat Usaha.....	19
2.5 Faktor Pendukung	20
2.6 Produk yang Dijual	21
2.7 Sistem Management	22
2.8 Alamat	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....	24
3.1 Pengertian Sistem.....	24
3.2 Pengertian Marketing	24
3.3 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	28
3.4 Strategi Marketing.....	34
3.5 Pengertian Digital.....	38
3.6 Pengertian Digital Marketing	39
3.7 Kendala-Kendala Bisnis Online yang Sering Dihadapi Oleh Pebisnis.....	48
3.8 Pemasaran Menurut Pandangan Islam	49
3.9 Tinjauan Praktek	51
3.9.1 Sistem Strategi Digital Marketing yang Digunakan Melalui Beberapa akun.....	52
3.10 Strategi Marketing.....	55
3.11 Mempopulerkan Bisnis Melalui Pemasaran Digital	56
3.11.1 Manfaat Digital Untuk Pemasaran	56
3.11.2 Kendala-Kendala saat Melakukan Penjualan Buku Secara Online	57
BAB IV PENUTUP	62
4.1 Kesimpulan	62
4.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

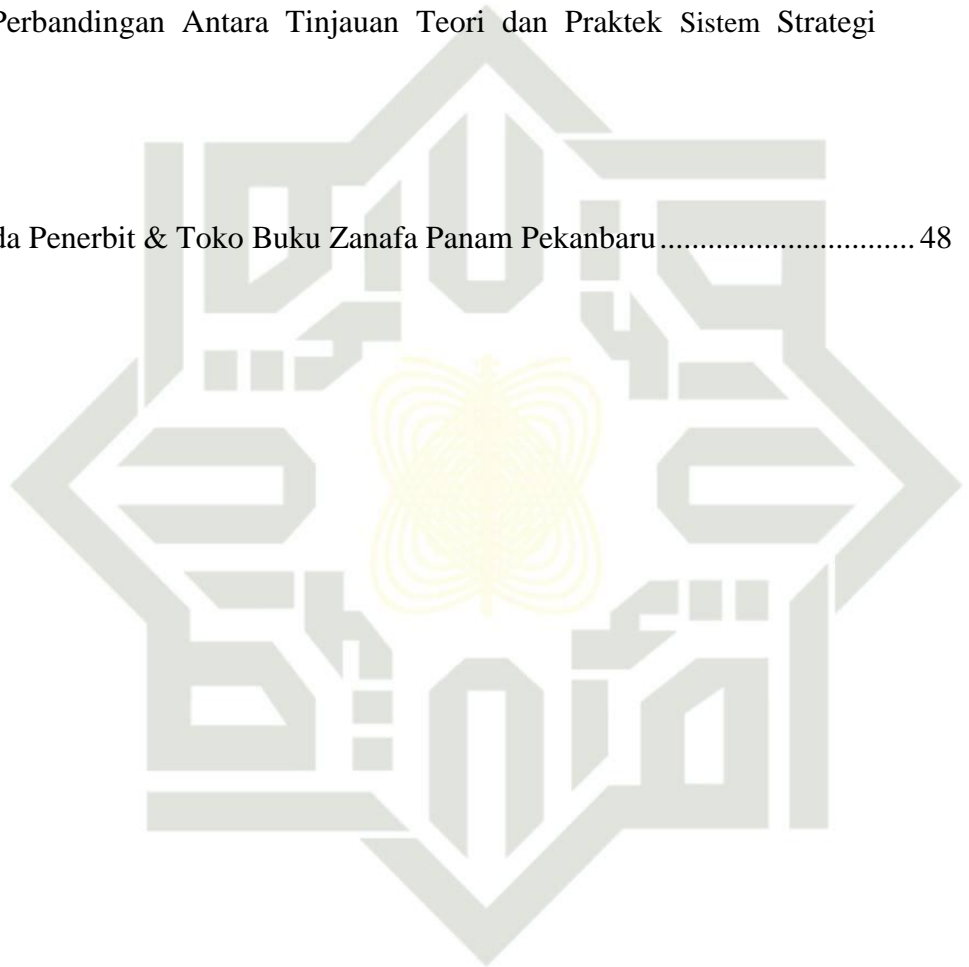


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Penjualan Penerbit & Toko Buku Zanafa Tahun 2019	4
Tabel 3.2 : Perbandingan Antara Tinjauan Teori dan Praktek Sistem Strategi Digital Marketing Pada Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru	48



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi Penerbit & Toko Buku Panam Pekanbaru	16
Gambar 3.1 Situs Web Penerbit & Toko Buku Zanafa.....	60
Gambar 3.2 Akun Media Sosial Instagram Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru.....	60
Gambar 3.3 Spanduk Belanja Online melalui Whatsapp Pada Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru.....	61
Gambar 3.4 Akun Shoppe Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru.....	61



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penggunaan internet pada saat ini sudah sangat berkembang, digunakan oleh berbagai kalangan baik itu digunakan untuk mencari informasi, mendukung proses bisnis, sehingga mendorong perusahaan semakin kompetitif. Penggunaan *internet* memberikan keleluasaan bagi pelanggan untuk dapat melakukan transaksi, menawarkan produk dan jasa, berkomunikasi dengan produsen maupun konsumen, tanpa harus dibatasi dengan jarak dan waktu, sehingga dapat meningkatkan pangsa pasar dan memberikan peluang yang lebih besar **Achmad Fauzi (2017:116)**.

Internet pada era digital pada saat ini dapat dikatakan begitu praktis, mudah dan efisien ditengah padatnya rutinitas sehari-hari. Dalam sebuah pemasaran produk baik melalui online (*screen to face*) maupun pemasaran secara konvensional (*face to face*) diperlukan adanya strategi komunikasi pemasaran. Dengan adanya strategi komunikasi pemasaran (marketing communication) yang tepat dapat menghindarkan perusahaan dari kerugian promosi yang tidak efektif dan efisien. Menurut **Achmad Fauzi (2017:117)** internet marketing merupakan sarana untuk memasarkan produk dan jasa melalui internet untuk mencapai tujuan-tujuan pemasaran.

Berbagai kegiatan bisnis kecil sampai besar memanfaatkan perkembangan ini untuk menjalankan usahanya. Banyaknya competitor menjadi pertimbangan bagi para pengusaha untuk masuk dalam persaingan yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat ketat. Strategi pemasaran dan media yang tepat digunakan untuk bisa meraih pasar yang dituju sehingga volume penjualan selalu meningkat dan profit.

Digital Marketing adalah salah satu media pemasaran yang saat ini sedang banyak diminati oleh masyarakat untuk mendukung berbagai kegiatan yang dilakukan. Mereka sedikit demi sedikit mulai meninggalkan model pemasaran konvensional/tradisional beralih ke pemasaran modern yaitu digital marketing. Dengan digital marketing komunikasi dan transaksi dapat dilakukan setiap waktu/real time dan bisa mengglobal atau mendunia.

Online shop berasal dari kata online yaitu aktifitas mengakses internet dan berbelanja. Online shop adalah proses dimana konsumen membeli produk atau jasa melalui internet, yaitu melalui toko online yang ada pada internet. Berbelanja melalui media online merupakan penggunaan jasa melalui media internet dimana pembeli dapat melihat terlebih dahulu spesifikasi dan gambaran produk barang dan jasa yang akan dibeli melalui media yang telah dipromosikan oleh penjual. Kegiatan jual beli ini tidak memerlukan komunikasi dalam bentuk tatap muka secara langsung, melainkan dapat dilakukan melalui alat atau perantara berupa laptop/*notebook*, computer atau *handphone* yang tersambung dengan layanan akses internet.

Dengan adanya toko online, penjual dan pembeli bisa melakukan transaksi tanpa harus bertatap muka secara langsung. Hal ini menjadikan transaksi menjadi lebih cepat dan mudah, kapanpun dan dimanapun tinggal “klik” maka masyarakat bisa berbelanja dan memilih barang yang sesuai dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

minat masing-masing. Online shop ini dianggap cepat, nyaman dan praktis. Inilah yang menyebabkan banyaknya pengusaha yang memutuskan untuk menjajal bisnis online shop untuk dapat memenuhi banyak minat pembeli.

Seiring dengan perkembangan zaman teknologi terutama internet memberikan kemudahan kegiatan manusia seperti berkomunikasi dan bertransaksi baik didalam negeri maupun luar negeri. Dengan adanya internet, terdapat peluang yang besar bagi Toko Buku Zanafa sekarang ini untuk menggunakan bisnis online atau pemasaran digital, karena jangkauan pasar yang lebih luas dan lebih praktis untuk mempermudah konsumen dalam mencari buku yang di inginkannya tanpa harus mengeluarkan beban seperti uang transportasi, membuang waktu dan biaya pakaian seperti parfum, dengan system online makan akan lebih mempermudah konsumen untuk tidak dapat langsung ketempat toko bukunya.

Toko Buku Zanafa adalah salah satu toko buku yang menjual berbagai macam-macam buku seperti buku umum dan buku agama. Toko Buku Zanafa memiliki lokasi yang sangat strategis yang terdapat di Pekanbaru terdiri dari Mall Giant dan ratusan usaha pendukung dalam bentuk konter-konter dimana kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dari kompleks ini, maka Toko Buku Zanafa menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum seperti kebutuhan Sekolah, Pondok Pesantren, Perguruan Tinggi, Alat Tulis Kantor dan literatur-literatur yang dibutuhkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam hal ini media social berupa Tokopedia, Lazada, Shoppe, Instagram, Whatsapp dan Media social lainnya.

Sistem Pemasaran yang digunakan pada Toko Buku Zanafa ini yaitu dengan cara system online dan offline. Berikut adalah data pembelian online di Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru.

Tabel 1.1
Data Penjualan Penerbit & Toko Buku Zanafa Tahun 2019-2021

No	Tahun	Target	Terealisasi
1	2019	Rp. 3.600.000.000	Rp. 4,232,817,938
2	2020	Rp. 3.600.000.000	Rp. 3,367,848,874

Sumber: Laporan Penjualan Pada Penerbit & Toko Buku Zanafa 2019-2020

Tabel 1.1 menunjukkan bahwasanya penghasilan pada tahun 2019 & 2020 tidak sama dan mengalami kenaikan maupun penurunan di setiap tahunnya, dan pada tahun 2019 penjualan Penerbit & Toko Buku Zanafa mengalami kenaikan yang sangat drastis dari target yang diharapkan sebesar Rp. 3.600.000.000, dan terealisasi Rp. 4,232,817,938 seb, karena pada saat itu pandemic covid-19 belum masuk ke Indonesia dan saat itu juga penjualan mengalami peningkatan dan pada tahun 2020 Penerbit & Toko Buku Zanafa tidak mencapai target yang di harapkan, yaitu dengan target Rp. 3.600.000.000, hanya terealisasi Rp. 3.367.848.874, hal ini disebabkan karena pandemic covid-19 merebak setiap daerah. Sehingga terjadi pencekatan dimana-mana yang membuat semua orang tidak bisa keluar rumah untuk beraktifitas kecuali membeli kebutuhan pokok.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyebaran virus Covid-19 sangat pesat mengakibatkan sektor ekonomi mengalami keguncangan. Hal ini sangat berpengaruh bagi pelaku bisnis terutama di masa pandemic Covid-19. Dengan menggunakan digital marketing dalam hal ini media social berupa Tokopedia, Lazada, Shopee, Instagram, Whatsapp dan Media social lainnya. Oleh karena itu, penerbit dan toko buku zanafa berpindah menggunakan digital marketing dalam meningkatkan penjualan.

Pada penjualan online di Toko Buku Zanafa sudah lama dilakukan dengan menggunakan aplikasi seperti *Twitter, Facebook, Instagram, shoppe, tokopedia, bukalapak* dan *Website*. Tersedia kotak obrolan ke chat di kanan bawah dan obrolan *Whatsapp* dikiri bawah pada situs web pada saat online.

Untuk melakukan bisnis secara online, sangat dibutuhkan kepercayaan jika konsumen tersebut benar-benar ingin membelinya, karena akan terjadi transaksi jual beli tergantung pada keputusan pembeli konsumen. Alur transaksi pembayaran harus jelas sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses transaksi penjualan. Dalam pengembangan suatu pemasaran salah satunya secara digital, strategi pemasaran yang dilakukan harus bertujuan untuk mencapai kepuasan konsumen.

Untuk melakukan bisnis secara online, sangat dibutuhkan kepercayaan jika konsumen tersebut benar-benar ingin membelinya, karena akan terjadi transaksi jual beli tergantung pada keputusan pembeli konsumen. Alur transaksi pembayaran harus jelas sehingga tidak terjadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyimpangan dalam proses transaksi penjualan. Dalam mengembangkan suatu pemasaran salah satunya secara online strategi pemasaran yang dilakukan harus bertujuan untuk mencapai kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan kunci utama dari konsep pemasaran.

Menurut Mahasiswa STIE AKBAR membeli buku secara offline atau langsung lebih murah dari pada belanja secara online karena belanja secara offline mendapatkan diskon dari setiap pembelanjaan. Program penjualan yang diterapkan oleh Toko Buku Zanafafa sangat berjalan dengan baik. Terkadang, Toko Buku Zanafafa juga mengadakan pameran buku, yang mana pameran tersebut menjual buku dengan harga yang sangat murah dan dijamin berkualitas. Maka dari itu, program penjualan yang di terapkan pada Toko Buku Zanafafa berjalan dengan sangat baik.

Menurut Anggira Meliani sebagai konsumen online di Toko Buku Zanafafa membeli buku secara online sangatlah mudah melalui aplikasi Shoppe, Tokopedia, Lazada dan Bukalapak: toko.bukuu.Zanafafa. Tersedia Rincian produk, deskripsi produk, harga dan stock barangnya. Respon penjualannya cepat dan juga pengirimannya bahkan lebih cepat dari estimasi.

Setelah saya membeli dengan system online saya sangat puas karena saya dapat membeli buku tanpa harus datang ke toko langsung dan langkah-langkah dalam memesan hingga system pengiriman sudah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat jelas yang tersedia di aplikasinya dan masa pengirimannya juga sangat cepat, pengemasan barang rapi sehingga buku tetap bagus.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian yang berjudul **“Sistem Digital Marketing Pada Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ingin dicari jawabannya dari peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Implementasi Sistem Digital Marketing pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi Sistem Digital Marketing yang dilakukan oleh Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana pengembangan wawasan untuk menambah pengalaman penulis dalam merealisasikan antara teori yang didapatkan dibangku kuliah dengan praktek kerja lapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Bagi Akademik

Sebagai bahan informasi bagi pihak lain yang akan mengadakan analisis lebih lanjut terutama di bidang digital marketing.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan terutama dalam Sistem Digital Marketing pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru, agar perusahaan itu sendiri lebih baik lagi.

1.5 Metode Penelitian

1. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa yang berlokasi di Jl.HR Soebrantas Kompleks Metropolitan City (MTC) Giant Blok A 39-41 Panam Pekanbaru,dari tanggal 31 Maret sampai dengan selesai,

2. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Merupakan data yang dibutuhkan bagi peneliti secara langsung terhadap objek penelitian berupa hasil wawancara,dokumentasi dan observasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, perpustakaan dan sumber-sumber yang lainnya secara relevan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Wawancara

Melakukan pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati kegiatan yang berlangsung yang menjadi permasalahan dalam tereliasasinya system strategi digital marketing, untuk meningkatkan penjualan pada Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru.

b. Observasi

Melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau sumbernya langsung yang dapat memberi informasi tentang obyek yang akan diteliti.

4. Analisis Data

Untuk menganalisis maka digunakan analisis deskriptif yang merupakan penelitian paling sederhana dibandingkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan penelitian yang lain, karena dalam penelitian ini dalam bentuk laporan penelitian secara lugas, seperti apa adanya.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini di uraikan mengenai :Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum perusahaan yang meliputi : Sejarah Singkat perusahaan,Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi perusahaan, Tempat Usaha, Faktor Pendukung, Sistem Management dan Alamat.

BAB III: TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini menjelaskan tentang Pengertian Sistem Pengertian Marketing, Pengertian Strategi Marketing, Pengertian Digital Teknologi, Pengertian Digital Marketing dan Pandangan Islam tentang Pemasaran.

BAB IV: PENUTUP

Bab ini mejelaskan tentang Kesimpulan dan Saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Zanafa adalah usaha yang bergerak dibidang penerbitan dan penjualan buku (Distributor dan Toko Buku).Saat ini ada tiga jenis usaha yang sudah diberjalan,yaitu penerbit Zanafa Publishing sudah menerbitkan lebih dari 1000 judul buku baik yang diterbitkan sendiri maupun yang bekerjasama dengan lembaga pendidikan (Sekolah dan Perguruan Tinggi) dan penerbit terkemuka tingkat nasional.Buku-buku yang diterbitkan meliputi semua bidang ilmu,baik buku agama maupun buku umum.Pemasaran buku-buku terbitan Zanafa dilakukan melalui distributor Adipura Yogyakarta dan Nusa Media Bandung.Dua distributor ini memasarkan buku-buku terbitan Zanafa ke seluruh wilayah Indonesia,baik toko buku tradisional maupun toko buku modern.

Toko Buku Zanafa dibuka secara resmi tanggal 15 Mei 2009.Walaupun persiapan dan operasionalnya sudah dimulai sejak tahun 2008 di Jl.HR Subrantas Panam Tampan Pekanbaru.

Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai *Owner* zanafa memulai usaha sejak tahun 1998 di Yogyakarta.Setelah menyelesaikan pendidikan di STTKOM (Sekolah Tinggi Teknik Komputer) Yogyakarta langsung membuka usaha service computer, rental computer, jual beli computer baru maupun *second* dan Accessories computer serta desain grafis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nama BETA KOMPUTER. Usaha dibidang computer ini rencananya akan diteruskan dan dikembangkan di Pekanbaru, namun setelah membaca pasar dan *survei* dilapangan peluangnya agak kecil untuk bersaing dengan competitor yang ada. Peluang usaha perbukuan nampaknya lebih menjanjikan dibandingkan dengan computer. Akhirnya memutuskan masuk ke usaha perbukuan dengan membuat penerbitan dan toko buku. Awal 2008 *planning* disusun dengan menjalin kerjasama dengan berbagai penerbit distributor dan *supplayer* seluruh Indonesia, begitu juga penentuan tempat usaha penerbit, toko buku dan mini market memilih lokasi yang strategi walaupun biaya operasionalnya sangat mahal.

Tahun 2008 dipekanbaru belum ada toko buku dengan konsep toko buku diskon seperti Social Agency Baru (SAB) Yogyakarta, Toga Mas, dan toko buku diskon di Palasari Bandung dll. Zanafa mencoba membuat konsep toko buku diskon semua buku dengan harga penerbit. Selama ini konsep diskon yang berkembang dimasyarakat adalah barang di naikkan dulu baru didiskon. Zanafa ingin mematahkan pandangan seperti itu, bahwa diskon Toko Buku adalah diskon yang sesungguhnya dengan tidak menaikkan harga buku. Katalog penerbit sengaja diletakkan dikasir untuk membuktikan bahwa diskon Zanafa adalah diskon yang benar tidak ada rekayasa harga.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Usaha penerbitan dan toko buku juga di dorong oleh semangat untuk membantu pemerintah mencerdaskan anak bangsa. Hal ini menjadi motto Toko Buku Zanafa yaitu: “Bersama Mencerdaskan Anak Bangsa”. Namun untuk mencapai maksud tersebut tentu banyak menghadapi berbagai persoalan antara lain : krisis ekonomi, rendahnya daya beli masyarakat, rendahnya semangat baca masyarakat dan harga buku yang semakin mahal. Oleh Karena itu sebagai warga negara perlu melakukan usaha-usaha antara lain adalah :

1. Membuat toko buku diskon guna membantu masyarakat mendapatkan buku murah dan mudah mendapatkan dengan pelayanan prima.
2. Menciptakan rasa bangga dan bergengsi berkunjung ketoko buku.
3. Menciptakan budaya cinta buku dan gemar membaca.
4. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menulis buku dan diterbitkan secara nasional, sehingga dikenal di seluruh Indonesia.

Nama Zanafa yang terkesan kearab-araban sesungguhnya tidak punya arti khusus, karena nama itu diambil dari nama putra-putri pemilik usaha (Owner) yaitu **ZAKI** (Ahmad Zaki), **NADA** (Nada Fitria), **FAHMA** (Fahma Zakiyah).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Visi dan Misi Toko Buku Zanafa

1. Visi

Menjadi penerbit yang handal dan toko buku yang unggul dalam memberikan pelayanan ke konsumen.

2. Misi

- a. Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan buku-buku berkualitas dengan harga bersaing.
- b. Menciptakan *imeg* sebagai toko buku yang nyaman dan bergengsi, sehingga masyarakat merasa senang dan bangga berkunjung ke toko.
- c. Memberikan pelayanan prima kepada pengunjung dengan selalu memperbaharui koleksi buku yang dijual di toko buku.
- d. Memberikan kesempatan kepada penulis-penulis di Riau untuk dapat bersaing dengan penulis lainnya di Indonesia.

2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu pengelompokan aktivitas-aktivitas yang menunjukkan jabatan atau karyawan maupun bidang kerja satu sama lain sehingga dapat menunjukkan kedudukan, wewenang serta tanggung jawab kepada yang lain atau kepada individu tertentu. Struktur organisasi juga mempunyai peranan yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat penting, baik dalam perusahaan maupun lembaga atau instansi pemerintah.

Dengan adanya struktur organisasi kekuasaan pimpinan Toko Buku Zanafa dilimpahkan kepada para pejabat yang memimpin satuan dibawahnya dalam satuan bidang pekerjaan tanpa ada struktur organisasi yang baik, maka akan sangat sulit bagi suatu perusahaan atau instansi untuk menjalankan aktifitasnya secara terarah dan sulit untuk mencapai tujuan secara optimal.

Adapun struktur organisasi dari Toko Buku Zanafa adalah sebagai berikut



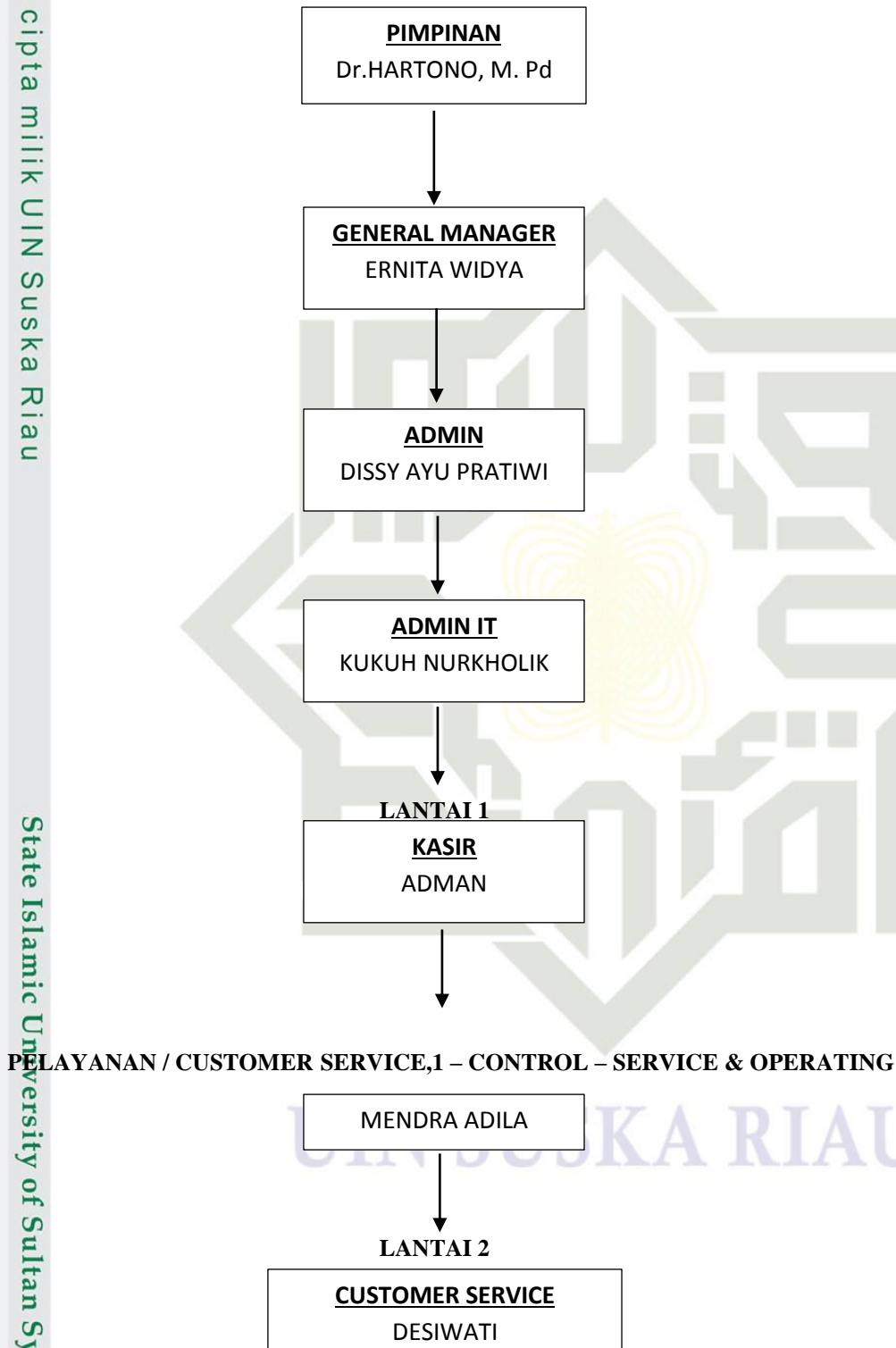
UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi Penerbit & Toko Buku Panam Pekanbaru



Sumber : Penerbit & Toko Buku Zanafra Tahun 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Uraian Tugas (Job Description)

1. Manager

Seorang manager bertanggung jawab sebagai berikut :

- a. Membantu pimpinan dalam hal pengawasan terhadap kinerja karyawan.
- b. Melaporkan keuangan terhadap pimpinan.
- c. Membantu pengawasan terhadap pemasaran.

2. Bagian Admin

Admin yang berada di toko ini tidak jauh berbeda dengan admin yang berada di perusahaan lainnya. Adapun tugas dari admin adalah :

- a. Melakukan pengentrian data perusahaan
- b. Melakukan hubungan yang baik dengan para karyawan yang lain.
- c. Membuat agenda rutinitas kantor.
- d. Melakukan pengarsipan data.

3. Website (IT)

Dikarenakan toko buku zanafra tidak hanya melayani secara offline (langsung) perusahaan juga menyediakan layanan secara online untuk para konsumen yang ingin mencari atau sekedar bertanya mengenai buku yang akan di beli. Dalam hal ini, bagian admin akan sangat berperan penting untuk selalu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melihat memantau kondisi di suatu halaman web resmi toko buku, di antara tugas dari seorang admin adalah :

- a. Melakukan pengimputan buku terbaru kedalam halaman web, hal ini dilakukan untuk mempermudah para konsumen dalam mencari dan memilih buku yang tersedia.
- b. Menjaga keamanan dari situs web perusahaan.
- c. Melakukan pelayanan terhadap konsumen yang hendak mencari atau sekedar bertanya.

4. Bagian Kasir

Kasir merupakan orang yang bertanggung jawab dalam melakukan transaksi kepada para konsumen yang hendak membayar sejumlah uang untuk setiap barang. Adapun tugas dari seorang kasir secara garis besar adalah :

- a. Melakukan proses penjualan dan pembayaran
- b. Melakukan pencatatan atas semua transaksi, jika perusahaan masih melakukan proses pencatatan secara manual, namun untuk toko buku ini telah menggunakan pencatatan secara komputerisasi
- c. Melakukan pengecekan atas sejumlah barang pada saat penerimaan faktur.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bagian Pelayanan (Customer Servis)

Customer servis bertujuan untuk memberikan kepuasan konsumen melalui pelayanan yang diberikan. Pada Toko Buku Zanafra. Adapun tugas dari pada customer service adalah :

- a. Melakukan pelayanan kepada konsumen yang datang
- b. Memberikan informasi kepada setiap konsumen yang bertanya mengenai keberadaan buku yang ingin di cari.
- c. Selalu melakukan pengecekan jumlah buku yang berada di raknya dan melakukan penataan buku yang tepat sehingga akan membuat daya tarik konsumen lebih tinggi.

2.5 Tempat Usaha

Tempat usaha Zanafra berada di kompleks Metropolitan City (MTC) seluas $70.000m^2$. Sedangkan Zanafra menempati gedung 3 lantai, lebar 15m dan panjang 17m, sehingga luas seluruhnya $255 m^2 \times 3 \text{ lantai} = 765 m^2$. Toko Buku Zanafra membagi display penjualan terdiri dari Lantai 1 untuk buku umum, Perguruan Tinggi, Sekolah dan Aksesories Komputer. Lantai 2 untuk buku agama, buku anak-anak, atk, MP3, kalkulator. Lantai 3 untuk kantor Toko Buku Zanafra, Penerbit Zanafra Publishing dan Zanafra Mart.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Faktor Pendukung

Beberapa hal yang mendukung keberhasilan Toko Buku Zanafa yaitu :

1. Lokasi Tempat Usaha

Tempat merupakan salah satu factor yang sangat menentukan dalam mendukung kesuksesan penjualan produk yang dipasarkan Toko Buku Zanafa. Mengingat Toko Buku Zanafa berada di Pusat bisnis strategis dan terpadat di Pekanbaru, yang terdiri dari mall giant dan ratusan usaha pendukung dalam bentuk konter-konter dimana kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dari kompleks ini, maka Toko Buku Zanafa menjadi salah satu pilihan masyarakat memenuhi kebutuhan sekolah, Pondok Pesantren, Perguruan Tinggi dan masyarakat umum mencari Alat Tulis Kantor dan literatur - literatur yang dibutuhkan.

2. Lembaga-Lembaga Pendidikan

Ada 2 perguruan tinggi besar yang sangat dekat dengan kompleks ini, yaitu UNRI (Universitas Riau) lk. 300m, UIN SUSKA (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim) lk. 1,5 km, Pondok Pesantren Darel Hikmah lk. 300m, disamping itu ada Akademi Perbankan dan STIE lk. 500m, Akademi Farma si lk. 700m, dan ada SD, MI, MTS, SMP, SMA dan SMK yang tidak terlalu jauh dari lokasi. Sehingga keberadaan Toko



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Buku Zanafa akan menunjang kebutuhan siswa, mahasiswa, guru dan lembaga pendidikan di sekitarnya.

3. Persaingan

Di daerah panam pekanbaru belum ada toko buku yang lengkap dan besar, sehingga Toko Buku Zanafa diharapkan dan diupayakan menjadi satu-satunya toko buku yang memiliki koleksi buku yang lengkap dan besar sehingga menjadi pilihan utama masyarakat.

4. Tampilan dan Pelayanan.

Toko Buku Zanafa berpenampilan elegan dan modern, kesan tampilan luar yang mewah dan interior ruangan yang didesain oleh ahlinya membuat siapapun nyaman berada didalamnya, pengunjung akan dimanjakan dengan mudahnya mencari katalog buku lewat computer dan suasana nyaman full AC menambah betah berlama-lama didalamnya untuk mencari buku-buku yang diperlukan.

2.7 Produk yang Dijual

Toko Buku Zanafa menjual buku-buku dan barang-barang yang berhubungan dengan pendidikan, yaitu Buku umum, buku agama, buku pelajaran SD, SMP, SMA, Alat Tulis Kantor, Buku tulis, Majalah, Alat peraga, MP3, Kalkulator alfalink dan lain-lain. Berdasarkan katalog yang ada diprogram computer sebagai pendukung operasional Toko Buku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Zanafa saat ini sudah menjual 43.548 produk (judul buku dan barang lainnya), setiap induk buku terdiri dari 5-10 eksemplar.

Toko Buku Zanafa melakukan penjualan melalui media online yaitu menggunakan akun media social seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* dan *Website*. Adapun tata cara melakukan pembelian secara online yaitu dimulai dengan memilih produk, melakukan pemesanan barang dan melakukan transaksi, lalu pembeli melakukan pembayaran melalui transfer setelah di infokan total order, kemudian konfirmasi pembayaran, selanjutnya barang akan dikemas dan dikirim melalui ekspedisi, dalam beberapa hari barang sudah sampai kepada konsumen dan langkah terakhir ialah melakukan konfirmasi penerimaan barang dan melakukan penilaian terhadap produknya.

2.8 Sistem Management

Management Toko Buku Zanafa menggunakan system komputerisasi, pembukuan barang-barang yang masuk dan laporan penjualan dilakukan dengan system komputerisasi dengan membuat software khusus yang dirancang dan dibuat oleh ahlinya. Sumber daya manusia juga dipilih melalui seleksi dan dibina secara empiric, dengan latar belakang pendidikan dari SMA/MA sampai sarjana (S1) management dan akuntansi yang berkompeten.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Alamat

Alamat Toko Buku Zanafafa adalah : Jl. HR Subrantas Kompleks Metropolitan City (MTC) / Giant blok A 39-41 Tampan Pekanbaru Riau.
Telp. 0761- 589935. 0761- 589936 Fax. 0761 – 589990 HP. 082387916640, Website : Zanafafa.com Email : marketing@Zanafafa.com.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

- 1) System digital marketing dilakukan dengan cara membuat akun media online shopping yakni : Website: www.Zanafa.com, Instagram: @toko.buku.zanafa, Shoppe: Toko Buku Zanafa, Bukalapak : TOKO BUKU ZANAFa, Tokopedia: Penerbit dan Toko Buku Zanafa, Whatsapp: 082387916640.
- 2) Manfaat yang didapatkan dalam melakukan digital marketing yang dilakukan yaitu : Simple (mudah dalam melakukan transaksi), terhubung dengan konsumen yang begitu cepat dan juga mengurangi biaya transportasi lainnya.
- 3) Ada beberapa kendala dalam melakukan penjualan secara online di toko buku zanafa yaitu : Koneksi internet yang lambat dan maraknya penipuan dalam bisnis online.

1.2 Saran

- 1) Sebaiknya pihak perusahaan membuka kembali rekrutmen dalam bidang IT, yang mana dalam penjualan secara online memerlukan beberapa orang dalam mengaturnya. Dengan begitu penjualan yang dilakukan secara online bisa terkoordinir dengan baik dan efisien.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Pentingnya untuk menambah pengetahuan mengenai sistem digital marketing

Sebaiknya manager toko lebih aktif dalam dunia online seperti bergabung dengan komunitas online dan juga mengikuti seminar-seminar mengenai bisnis online. Di forum-forum tersebut manager bisa menemukan tren terbaru dikalangan konsumen, masalah yang di hadapi konsumen, dan bahkan masukan untuk industry toko zanafa. Dengan begitu manager bisa meningkatkan kualitas produk atau layanan di toko berdasarkan temuan dari forum-forum dan seminar online tersebut.

- 3) Sediakan berbagai macam metode pembayaran

Sebaiknya Tawarkan berbagai macam metode pembayaran untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam membayar tagihan mereka. Menambah metode pembayaran turut membantu meningkatkan penjualan bisnis online karena pelanggan memiliki banyak pilihan cara untuk membayar.

- 4) Memperluas pemasaran digital

Sebaiknya pihak perusahaan lebih aktif lagi memperluas pemasaran digital melalui akun-akun media social seperti facebook, Instagram dan youtube karena pelanggan juga banyak berkunjung di media social tersebut. Dengan itu, perusahaan bisa menawarkan lebih banyak lagi buku-buku yang dijual.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

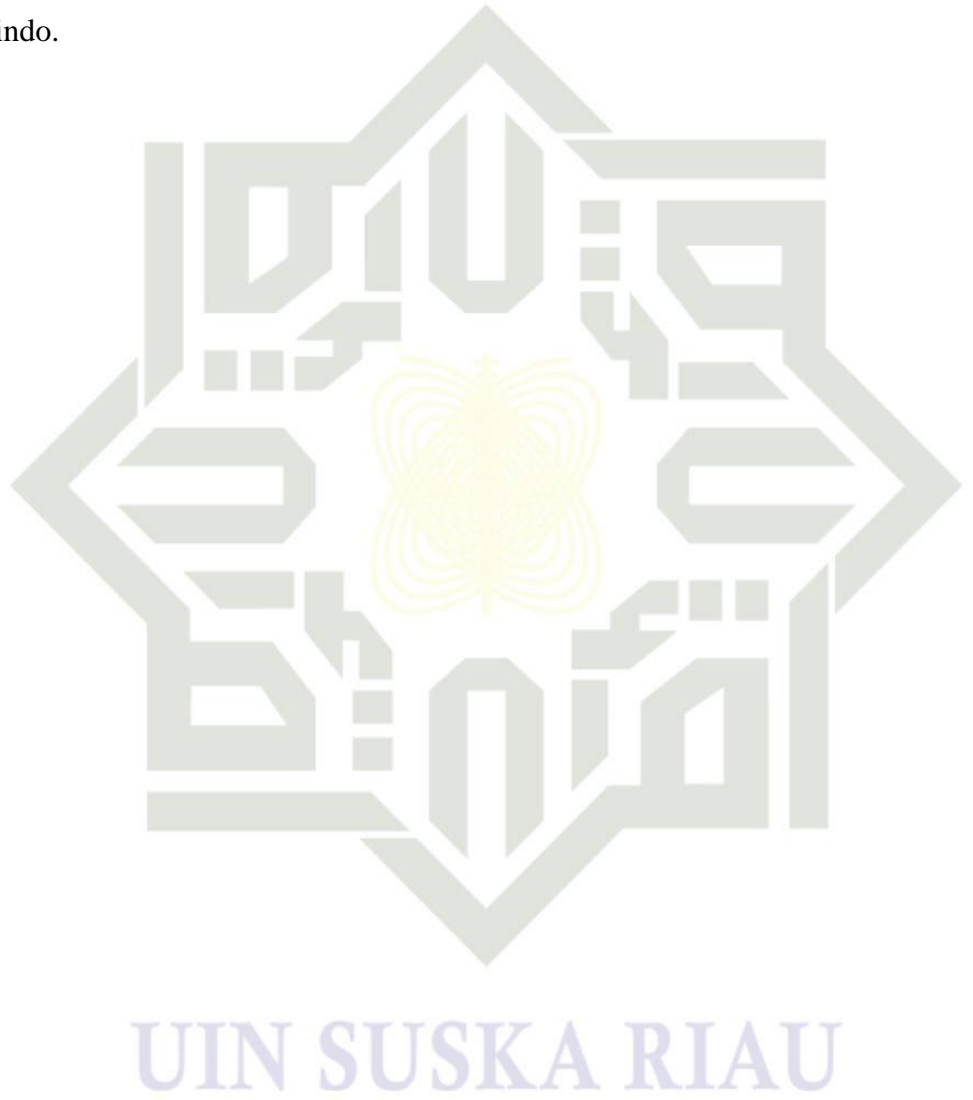
- Al-Qur'an, Surah As-Shaff 10-13
- Agipora, Marius P. 2010. *Dasar- Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Gramedia.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press
- Cravens, David W. 2010. *Pemasaran Strategis (Jilid 3 Edisi Ke-4)*. Jakarta: Erlangga.
- Fauzi, Ahmad. 2017. *Pemasaran Internasional Pengantar, Teori dan Konsep*. Malang: Empat Dua.
- Hayani, Nurahmi. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Pekanbaru: Suska Press
- Hermawan, Agus. 2014. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Jossep P, Cannon, William D. Perreault, Jr, E,& Jerome McCarthy. 2011. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1 Edisi Kesembilan)*. Jakarta: Erlangga.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori & Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Mursid. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Priansa, Donni Junni. 2019. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rofita, Hendra. 2015. *Strategi Pemasaran*. Pekanbaru: CV Mutiara Pesisir Sumatra

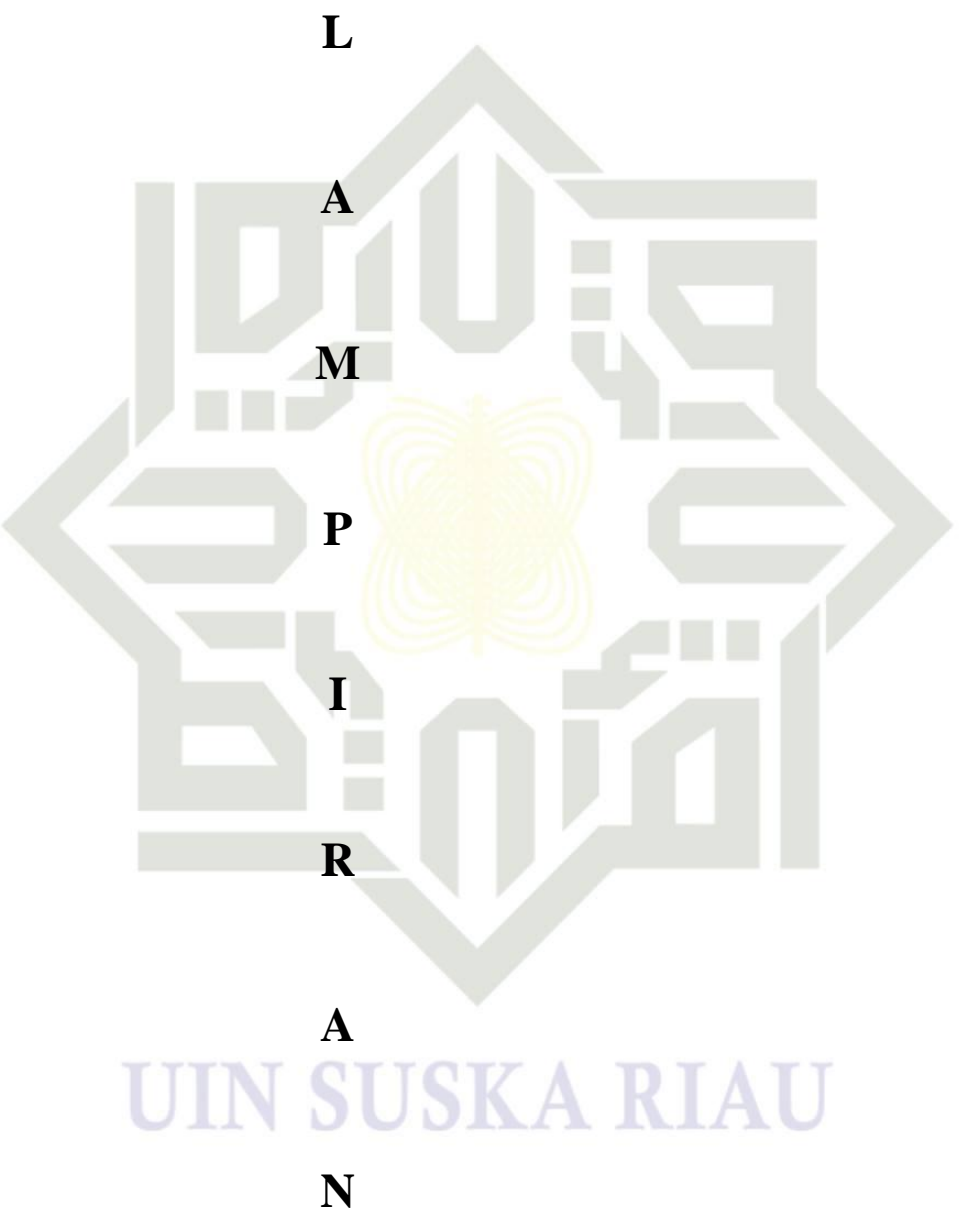


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Satabri, Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Suyanto. 2010. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wijayanti, Titik. 2018. *Marketing Plan dalam Bisnis*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 1 :

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Berikut adalah pertanyaan yang di ajukan kepada Bapak Kukuh Nurkholik

sebagai Admin IT pada Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru :

1. Apa sistem strategi yang bapak gunakan dalam digital marketing pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru?
2. Mengapa bapak memilih media digital sebagai memasarkan produk?
3. Dalam perkembangan penjualan, mana lebih banyak pembelian secara offline daripada online?
4. Media yang saat ini sangat berpengaruh dalam kegiatan digital marketing pada toko buku?
5. Segmentasi penjualan toko buku ini seperti apa pak? Dan mengapa memilih segmentasi tersebut?
6. Apa alasan bapak menggunakan media social sebagai dominan bisnis bapak?
7. Apakah ada tambahan lain yang harus dikeluarkan konsumen pada saat berbelanja buku secara online?
8. Seberapa besar peran media social dalam menunjang digital marketing pada Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru?
9. Apa keuntungan yang di dapatkan dari melakukan penjualan secara online melalui media digital? Dan apa kerugiannya?
10. Hambatan apa saja yang dirasakan selama menggunakan media social dalam digital marketing?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2 :

**PERTANYAAN WAWANCARA
DENGAN KONSUMEN ONLINE**

Berikut adalah pertanyaan yang di ajukan kepada Saudari Anggira Meliani selaku konsumen online yang membeli buku secara online pada Penerbit & Toko Buku Zanafra Panam Pekanbaru :

1. Bagaimana menurut kamu mengenai belanja online di Toko Buku Zanafra? Apakah mempermudah mu dalam belanja?
2. Apakah ada kendala belanja online di Toko Buku Zanafra?

**PERTANYAAN WAWANCARA
DENGAN KONSUMEN OFFLINE**

Wawancara ini di ajukan kepada salah satu mahasiswa STIE Akbar yang termasuk pelanggan loyal di Toko Buku Zanafra :

1. Trik/penjualan yang dilakukan Toko Buku Zanafra seperti apa kak?
2. Apakah program tersebut dilaksanakan mereka dengan baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3 :

Wawancara dengan Bapak Kukuh Nurkholik Selaku Admin IT pada Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru



Wawancara dengan konsumen offline salah satu mahasiswa STIE Akbar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Konsumen Online Melalui Whatsapp bersama Anggira Meliani

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau bagian dari karya tersebut tanpa ijin penulis dan/atau penerbit, kecuali untuk tujuan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin UIN Suska Riau.



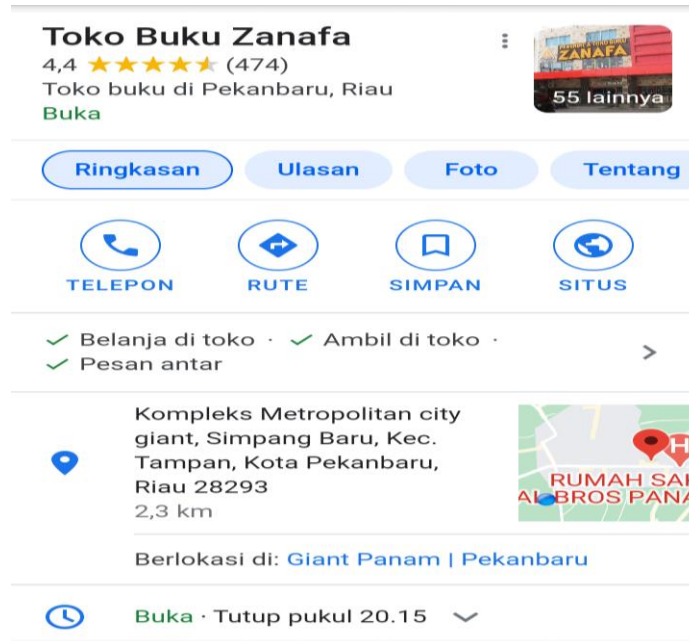
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 3.1

Akun Website Pada Penerbit & Toko Buku Zanafra Panam Pekanbaru



Gambar 3.2

Media Sosial Instagram Penerbit & Toko Buku Zanafra Panam Pekanbaru

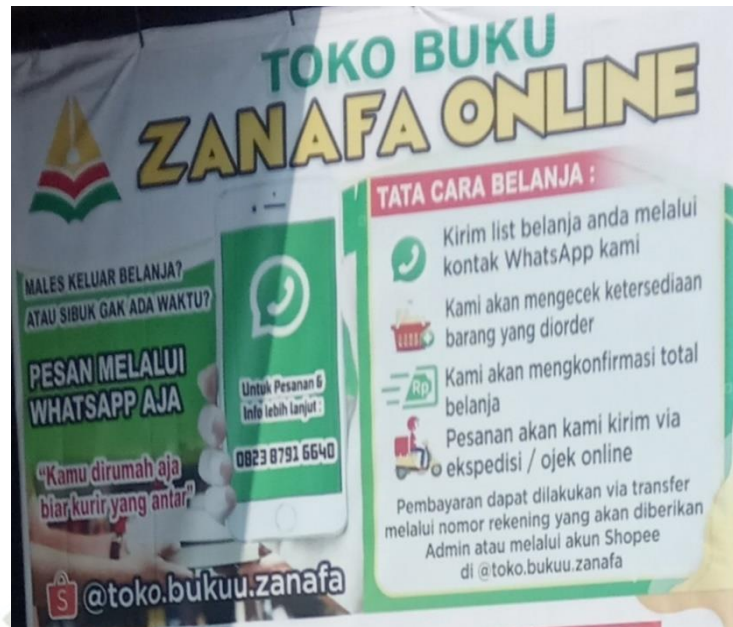


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Spanduk Belanja Online melalui Whatsapp Pada Penerbit & Toko Buku

Zanafa Panam Pekanbaru



Gambar 3.4

Akun Shoppe Penerbit & Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru

